

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) und ergänzende Vertragsbestimmungen

Stand Juli 2026

TELENORMA AG

Johannes-Brahms-Straße 4, 72461 Albstadt

A. Weitere Vertragsbedingungen (AGB)

0. Geltungsbereich, Vertragsbestandteile und Rangfolge

0.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten ausschließlich gegenüber Unternehmern, juristischen Personen des öffentlichen Rechts und öffentlich-rechtlichen Sondervermögen für Lieferungen, System-, Service-, Software-, SaaS-, Hosting-, Support-, Pflege-, Beratungs- und sonstige Leistungen der TELENORMA AG („TELENORMA“).

0.2 Abweichende oder ergänzende Geschäftsbedingungen des Kunden gelten nicht, auch wenn TELENORMA ihnen nicht ausdrücklich widerspricht oder Leistungen vorbehaltlos erbringt. Individuelle Vereinbarungen bleiben gemäß § 305b BGB vorrangig.

0.3 Soweit keine individuell vereinbarte Rangfolge gilt, gehen bei Widersprüchen die individuell ausgehandelte Vereinbarung, der Einzelauftrag oder die Auftragsbestätigung, besondere Produkt-, SaaS-, Cloud-TSE-, Service-, Modul- oder Nutzungsvereinbarungen, die jeweilige Leistungsbeschreibung, für Datenschutzfragen die Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung einschließlich der technischen und organisatorischen Maßnahmen, diese AGB und schließlich Merkblätter und technische Hinweise in dieser Reihenfolge vor. Die speziellere Regelung geht für ihren Sachbereich der allgemeineren Regelung vor.

0.4 Die Aktualisierung auf den Stand Juli 2026 bewirkt für bestehende Verträge für sich genommen keine Preiserhöhung. Bestehende Preise, Entgelte, Stundensätze, Pauschalen, Abrechnungseinheiten und individuelle Sonderkonditionen bleiben unberührt, soweit sie nicht ausdrücklich geändert werden.

0.5 Verträge, Vertragsbestandteile und Vertragsänderungen können auch über das von TELENORMA bereitgestellte Kunden- oder Kassen-Backend vereinbart werden. Vor der Bestätigung werden dem Kunden die einzubeziehenden Dokumente mit Bezeichnung, Fassungsstand und vorgesehenem Geltungsbeginn lesbar angezeigt und dauerhaft speicherbar zum Abruf bereitgestellt. Die Annahme erfolgt durch eine gesonderte, aktive und eindeutig bezeichnete Bestätigung. TELENORMA dokumentiert dabei mindestens den Kunden beziehungsweise Vertragspartner, das verwendete Benutzerkonto, den Bestätigungszeitpunkt sowie Bezeichnung und Fassungsstand der bestätigten Dokumente und stellt dem Kunden eine Bestätigung auf einem dauerhaften Datenträger zur Verfügung. Eine vorangekreuzte Auswahl oder die bloße weitere Nutzung des Systems gilt nicht als aktive Bestätigung.

0.6 TELENORMA kann dem Kunden Änderungen einbezogener Vertragsbedingungen mit einer Ankündigungsfrist von grundsätzlich sechs Wochen in Textform anbieten. Die Zustimmung des Kunden darf nur

dann als erteilt gelten, wenn die Änderung aufgrund einer Änderung der Rechtslage, behördlicher oder sicherheitsbezogener Anforderungen, technischer Standards oder betrieblicher Abläufe erforderlich oder sachlich gerechtfertigt ist, das vertragliche Äquivalenzverhältnis nicht zu Lasten des Kunden verschiebt und TELENORMA den Kunden bei Beginn der Frist besonders auf die vorgesehene Änderung, den Geltungsbeginn, sein Widerspruchsrecht, die Widerspruchsfrist und die Bedeutung seines Schweigens hinweist. Diese Zustimmungsfiktion gilt nicht für die Einführung oder Erhöhung von Preisen, Stundensätzen, Mindestabrechnungen oder Zuschlägen, nicht für eine neue oder erweiterte Überwälzung von Drittanbieterentgelten und nicht für Änderungen wesentlicher Hauptleistungspflichten, Laufzeiten, Kündigungsregeln, Haftungsmaßstäbe oder vereinbarter Datenverwendungszwecke. Widerspricht der Kunde rechtzeitig, gelten für den bestehenden Vertrag die bisherigen Bedingungen fort; bestehende gesetzliche und vertragliche Rechte beider Parteien bleiben unberührt.

0.7 Eine nach einer bereits wirksam vereinbarten, inhaltlich bestimmten Preisanpassungsregelung vorgenommene Entgeltanpassung ist keine Änderung der Vertragsbedingungen nach Ziffer 0.6. Insbesondere setzen Anpassungen nach Abschnitt A.5.3 oder A.5.4 bei Einhaltung der dort geregelten Voraussetzungen keine erneute Zustimmung des Kunden voraus. Das Recht des Kunden, Grund und Berechnung einer Anpassung zu prüfen und Einwendungen geltend zu machen, bleibt unberührt.

1. Einrichtung und Instandhaltung des Systems; sonstige Leistungen

1.1 TELENORMA erbringt die beauftragten Einrichtungs- und Unterstützungsleistungen für das System und führt notwendige Tests, Inspektionen, Einweisungen und gegebenenfalls Schulungen durch. Die Prüfung oder Anpassung eines vom Kunden bereitgestellten Netzes, Servers oder sonstiger Infrastruktur ist nur geschuldet, wenn sie ausdrücklich vereinbart wurde; notwendige Zusatzarbeiten werden gesondert berechnet.

1.2 Der Kunde stellt sicher, dass die Einrichtung und der Betrieb des Systems entsprechend den TELENORMA-Installationsbedingungen möglich sind. Dazu zählen insbesondere ein geeigneter Internetzugang, erforderliche Genehmigungen sowie geeignete Hilfsmittel und Verbrauchsmaterialien. Diese müssen den Spezifikationen von TELENORMA entsprechen.

1.3 Das System wird während der vereinbarten Vertragsdauer nach der vereinbarten Serviceklasse durch TELENORMA instandgehalten, sofern hierfür eine Servicevereinbarung besteht. Art und Umfang ergeben sich aus der Leistungsbeschreibung. TELENORMA darf das System zu Service-, Instandhaltungs-, Änderungs- und Supportzwecken per Fernzugriff mit einer Servicestelle verbinden. Der Kunde meldet Störungen und Schäden unverzüglich, hält Systemkomponenten zugänglich und stellt erforderliche Hilfsgeräte und Hilfspersonal kostenlos bereit.

1.4 Arbeiten am System, einschließlich Erweiterung, Umsetzung, Abbau und Rücktransport, lässt der Kunde nur durch TELENORMA oder mit deren Zustimmung ausführen. Gesetzlich, behördlich, technisch oder durch Dritte veranlasste Anpassungen sind nur geschuldet, soweit sie beauftragt oder von einer ausdrücklich vereinbarten Pflege- oder Serviceleistung umfasst sind; im Übrigen werden sie gesondert vergütet.

1.5 TELENORMA kann das System nach dem jeweiligen Stand der Technik ändern, sofern der wesentliche Inhalt der vereinbarten Leistungsmerkmale unberührt bleibt und eine vergleichbare Funktionalität erhalten wird. Das gilt auch, wenn Zulieferer Soft- oder Hardware ändern oder Leistungen einstellen und deshalb eine Systemänderung erforderlich wird.

1.6 Arbeiten nicht-schwachstromtechnischer Art gehen zu Lasten des Kunden. Starkstromanschluss und Betriebsstrom werden vom Kunden bereitgestellt.

2. Vertragsabtretung und Wechsel der Vertragsparteien

2.1 Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass TELENORMA zur Refinanzierung Rechte und Pflichten oder einzelne Rechte aus dem Vertrag auf einen Refinanzierer oder Dritten übertragen darf. TELENORMA sorgt dafür, dass dem Kunden hierdurch keine sachlichen oder finanziellen Nachteile entstehen und vereinbarte Serviceleistungen erfüllt werden. Wird über das Vermögen des neuen Vertragsinhabers ein Insolvenzverfahren eröffnet, gilt eine ihm erteilte Einzugsermächtigung als widerrufen; TELENORMA ist wieder berechtigt, Entgelte per Lastschrift vom zuletzt benannten Bankkonto einzuziehen.

2.2 Ein Anspruch des Kunden auf Übertragung des Vertrages auf einen Rechtsnachfolger besteht nicht. Gesetzliche Rechtsnachfolger bleiben unberührt.

3. Software-Nutzungsrecht; Eigentum

3.1 TELENORMA stellt die vereinbarte Software und, soweit geschuldet, die Dokumentation zur Verfügung. Auch bei sorgfältiger Software-Erstellung ist es nach dem Stand der Technik nicht möglich, Softwarefehler unter allen Anwendungsbedingungen auszuschließen.

3.2 TELENORMA räumt dem Kunden ein nicht ausschließliches, nicht übertragbares und nicht unterlizenzierbares Recht ein, die Software für die vereinbarte Dauer und ausschließlich im vertraglich vereinbarten räumlichen, sachlichen und mengenmäßigen Umfang zu nutzen. Eine weitergehende Nutzung, insbesondere für weitere Standorte, Mandanten, Geräte, Kassen, Nutzer oder verbundene Unternehmen, bedarf einer gesonderten Vereinbarung.

3.3 Urheber-, Marken-, Patent- und sonstige Rechte an Software, Dokumentation, Systemkomponenten und Weiterentwicklungen verbleiben bei TELENORMA oder dem jeweiligen Rechteinhaber. Das Eigentum an verkaufter Hardware geht erst nach vollständiger Zahlung über; bei Miete, Nutzungsüberlassung oder Refinanzierungsleasing verbleibt es bei TELENORMA beziehungsweise dem nachgewiesenen Eigentümer. Kennzeichnungen und Copyrightvermerke dürfen nicht entfernt oder verändert werden.

3.4 Ohne Zustimmung von TELENORMA darf die Software weder vervielfältigt noch verändert, zurückentwickelt,

dekompiert, disassembliert oder in Teilen herausgelöst werden. Zwingende gesetzliche Rechte, insbesondere nach §§ 69d und 69e UrhG, bleiben unberührt.

3.5 Nach Ende der Nutzungsberechtigung hat der Kunde überlassene lokale Softwarekopien und Zugangsdaten zu löschen, zu vernichten oder zurückzugeben und dies auf Verlangen zu bestätigen. Gesetzliche Aufbewahrungspflichten sowie vereinbarte oder zwingende Rechte auf Datenherausgabe und Datenportabilität bleiben unberührt.

3.6 Die Prüfung, ob Softwareabläufe und die kundenseitige Konfiguration mit den für den Kunden geltenden gesetzlichen, steuerlichen, betrieblichen und branchenspezifischen Anforderungen übereinstimmen, ist Angelegenheit des Kunden, soweit TELENORMA nicht ausdrücklich eine bestimmte Konformitätsleistung übernommen hat. Zwingende gesetzliche Pflichten von TELENORMA bleiben unberührt.

3.7 Der Kunde teilt Fehler unverzüglich mit und stellt TELENORMA alle für Analyse und Beseitigung erforderlichen Informationen, Zugänge, Protokolle und reproduzierbaren Testfälle zur Verfügung.

3.8 Der Kunde setzt für die Nutzung qualifiziertes Personal ein. Stellt TELENORMA aufgrund nachvollziehbarer Umstände fest, dass eine Nachschulung für die sichere oder vertragsgemäße Nutzung erforderlich ist, hat der Kunde innerhalb angemessener Frist entweder eine entsprechende TELENORMA-Schulung gesondert zu beauftragen oder eine inhaltlich gleichwertige Qualifikation nachzuweisen. Die Kosten der Nachschulung trägt der Kunde. Bis zum Nachweis darf TELENORMA betroffene Funktionen oder weitere Leistungen im erforderlichen und angemessenen Umfang einschränken, soweit andernfalls konkrete Sicherheits-, Fiskal-, Daten- oder Betriebsrisiken bestehen.

3.9 Nicht allgemein bekannte Software, Quell- und Objektcode, Systemarchitekturen, Konfigurationen, Dokumentationen, Zugangsmittel und sonstige technische Unterlagen von TELENORMA sind vertraulich zu behandeln. Der Kunde darf sie nur den zur vertragsgemäßen Nutzung berechtigten Personen zugänglich machen und muss unzulässige Kopien nach Ende der Nutzungsberechtigung löschen oder zurückgeben. Für Geschäftsgeheimnisse gilt diese Pflicht, solange deren Geheimnischarakter besteht; zwingende gesetzliche Nutzungsrechte bleiben unberührt.

4. Gefahrenübergang; Verzug; Haftung für Schäden

4.1 Bei verkauften körperlichen Systemen und Materialien geht die Gefahr mit Anlieferung auf den Kunden über, soweit gesetzlich zulässig. Bei Miet-, Leasing- und sonst nur zur Nutzung überlassenen Systemen trägt der Kunde von der Übergabe bis zur vollständigen Rückgabe die Obhuts- und Sachgefahr, einschließlich zufälligen Verlusts und zufälliger Beschädigung, soweit der Schaden nicht von TELENORMA oder ihren Erfüllungsgehilfen verursacht wurde und zwingendes Recht nicht entgegensteht. Der Kunde schuldet im Schadensfall Reparaturkosten oder, bei Verlust, Totalschaden oder wirtschaftlicher Unmöglichkeit der Reparatur, Wertersatz bis zur Höhe des Wiederbeschaffungsneuwerts; Versicherungsleistungen und ein anzurechnender Restwert mindern den Anspruch. Ergänzende Miet-, Leasing- oder Nutzungsvereinbarungen bleiben vorrangig.

4.2 Kommt TELENORMA aus von ihr zu vertretenden Gründen mit ihrer Leistung in Verzug, kann der Kunde,

sofern er einen hierdurch entstandenen Schaden glaubhaft macht, pauschal 25 % des vereinbarten monatlichen Entgelts für jede vollendete Woche der Verzögerung, höchstens für zehn Wochen, verlangen. Weitergehende Ansprüche wegen verspäteter Leistung sind ausgeschlossen, soweit nicht wegen Vorsatzes, grober Fahrlässigkeit oder aufgrund zwingenden Rechts gehaftet wird. Das Rücktrittsrecht nach fruchtlosem Ablauf einer angemessenen Nachfrist bleibt unberührt.

4.3 Soweit nichts Spezielleres geregelt ist, haftet TELENORMA auf Schadensersatz nur bei Vorsatz, grober Fahrlässigkeit, arglistigem Verschweigen eines Mangels, Übernahme einer Garantie, Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit, Verletzung wesentlicher Vertragspflichten oder nach dem Produkthaftungsgesetz. Bei leicht fahrlässiger Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht ist die Haftung gegenüber Kunden im Sinne von § 310 Abs. 1 BGB auf den vertragstypischen, bei Vertragsschluss vorhersehbaren Schaden begrenzt; soweit gesetzlich zulässig, beträgt die Höchstsumme 1.000,00 EUR je Schadensfall, es sei denn, der vertragstypische, vorhersehbare Schaden liegt erkennbar höher. Zwingende Haftung und eine abweichende speziellere Haftungsregelung bleiben unberührt.

5. Preise; Änderungen; Zahlungsbedingungen; Aufrechnung; Zahlungsverzug

5.1 Leistungen einschließlich Aufwendungen für Leistungsprüfungen und Statusfeststellungen, Verpackung, Transport, Anlieferung, Installation, Entsorgung, Schulung und sonstige zusätzlich beauftragte oder erforderliche Aufwendungen werden zu den jeweils wirksam vereinbarten Preisen berechnet, soweit sie nicht bereits durch ausdrücklich vereinbarte Entgelte abgegolten sind. Fehlt eine Einzelpreisabrede, gilt die dem Kunden bei Beauftragung zugänglich gemachte oder mitgeteilte aktuelle TELENORMA-Preisliste; fehlt auch eine solche Preisbestimmung, gilt die übliche Vergütung. Alle Preise verstehen sich zuzüglich gesetzlicher Umsatzsteuer. Rechnungen sind ohne Abzug zehn Tage nach Rechnungsstellung fällig. Bei Zahlungsverzug werden 11,00 EUR je Mahnung berechnet; dem Kunden bleibt der Nachweis gestattet, dass kein oder ein wesentlich geringerer Schaden entstanden ist.

5.2 Laufende Entgelte sind ab Betriebsbereitschaft des Systems beziehungsweise Übergabe oder Bereitstellung lizenzierter Software vierteljährlich im Voraus zu zahlen, soweit nichts anderes vereinbart ist.

5.3 Ändern sich nach Vertragsschluss oder nach der letzten wirksamen Preisanpassung die für eine laufende Leistung maßgeblichen Personal-, Hosting-, Rechenzentrums-, Energie-, Sicherheits-, Lizenz-, Versicherungs-, Finanzierungs-, Regulierungs- oder sonstigen Leistungskosten, kann TELENORMA das für diese Leistung zuletzt wirksam vereinbarte laufende Entgelt zum Beginn eines Kalendervierteljahres in dem Umfang anpassen, in dem sich die der Leistung zurechenbaren Gesamtkosten tatsächlich verändert haben. Kostensteigerungen und Kostensenkungen sind nach denselben Maßstäben zu berücksichtigen; eine Erhöhung darf weder die konkrete Netto-Kostensteigerung übersteigen noch zu einer Erhöhung der bei der betreffenden Leistung kalkulierten Gewinnmarge führen. Maßgebliches Ausgangsentgelt ist stets das zuletzt wirksam vereinbarte Entgelt, auch wenn es als individuelle Sonderkondition unter dem Listenpreis liegt. Eine Anpassung führt nicht allein wegen eines höheren Listenpreises zu einer Anhebung auf diesen Listenpreis. TELENORMA kündigt die Anpassung grundsätzlich

mindestens sechs Wochen vor ihrem Wirksamwerden in Textform an und erläutert Anlass, Berechnungsmaßstab und Umfang nachvollziehbar. Individuell vereinbarte Festpreiszeiträume bleiben unberührt.

5.4 Ist für die vereinbarte Leistung eine Leistung eines Drittanbieters erforderlich und erhöht oder vermindert dieser nach Vertragsschluss seine kassen-, instanz-, nutzer-, transaktions-, volumen-, lizenz-, zertifikats- oder sonstigen leistungsbezogenen Entgelte oder führt er ein neues zwingendes Entgelt ein, wird die hiervon betroffene Vergütungskomponente im Umfang der TELENORMA tatsächlich entstehenden Netto-Kostenänderung angepasst. Die Anpassung wird frühestens zu dem Zeitpunkt wirksam, zu dem die geänderten Kosten TELENORMA entstehen; eine rückwirkende Anpassung ist ausgeschlossen. TELENORMA informiert den Kunden grundsätzlich mindestens sechs Wochen vorher in Textform über Drittanbieter, Kostenposition, bisherige und neue Berechnungsgrundlage sowie die Auswirkung auf die vereinbarte Abrechnungseinheit. Gibt der Drittanbieter eine kürzere Änderungsfrist vor, erfolgt die Mitteilung unverzüglich nach Kenntnis. Kostensenkungen werden nach denselben Maßstäben weitergegeben. Die Regelung erlaubt keine pauschale prozentuale Erhöhung anderer, von der Kostenänderung nicht betroffener Vergütungskomponenten.

5.5 Der Kunde kann nur mit unbestrittenen, entscheidungsreifen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen. Ein Zurückbehaltungsrecht kann nur wegen Ansprüchen aus demselben Vertragsverhältnis ausgeübt werden.

5.6 Unterschiedliche Preise oder Stundensätze widersprechen sich nicht, wenn sie für unterschiedliche Leistungen, Qualifikationen, Produkte, Servicezeiten, Standorte, Versionen oder Abrechnungsarten gelten. Enthalten mehrere wirksam einbezogene Regelungen für denselben Leistungsgegenstand, dieselbe Leistungssituation und denselben Zeitraum dennoch einen echten Widerspruch und lässt sich dieser weder durch Rangfolge noch durch Spezialität lösen, gilt im Zuge der Harmonisierung der höhere der bereits vereinbarten Stundensätze. Vorrangige individuelle Preisabreden und Sonderkonditionen bleiben unberührt. Diese Konfliktregelung stellt keine allgemeine Preiserhöhung dar.

6. Fremdprodukte, Fremdsysteme und Drittleistungen

6.1 Schließt der Kunde mit Zustimmung von TELENORMA Fremdprodukte oder Fremdsysteme an, übernimmt TELENORMA keine Gewähr für deren einwandfreien Betrieb, Verfügbarkeit, Sicherheit oder Kompatibilität. Der Kunde stellt deren Instandhaltung und ordnungsgemäßen Betrieb sicher. Beeinträchtigen sie Funktion, Sicherheit, Performance, Datenschutz oder Fiskalkonformität des Systems, darf TELENORMA sie nach vorherigem Hinweis, bei dringender Gefahr auch sofort, vorübergehend abschalten. Hierdurch entstehende Aufwendungen trägt der Kunde, soweit die Ursache nicht von TELENORMA zu vertreten ist.

6.2 Wird Software für kundeneigene Produkte oder Betriebsumgebungen überlassen, müssen Geräte, Betriebssysteme, Browser, Treiber, Netzwerke und sonstige Komponenten mit dem TELENORMA-System kompatibel sein und die veröffentlichten Mindestanforderungen erfüllen.

6.3 Änderungen, Entgelte, Ausfälle, Sperrungen oder Nutzungsbedingungen von Drittanbietern sind nicht Bestandteil der von TELENORMA geschuldeten Leistung,

soweit TELENORMA sie nicht ausdrücklich als eigene Leistung übernommen hat. Erforderliche Anpassungen und Unterstützungsleistungen werden gesondert vergütet. Soweit Drittanbieterleistungen Bestandteil einer vereinbarten Gesamtleistung oder Vergütungskomponente sind, richten sich Änderungen der Drittanbieterentgelte nach Abschnitt A.5.4 und den jeweiligen produktspezifischen Bedingungen.

7. Sonstige Bestimmungen

7.1 Kommt der Kunde wesentlichen Vertrags- oder Zahlungspflichten trotz Mahnung und angemessener Fristsetzung nicht nach, darf TELENORMA betroffene Leistungen bis zur Erfüllung aussetzen. Eine vorherige Fristsetzung ist entbehrlich, soweit eine sofortige Aussetzung zur Abwehr erheblicher Sicherheits-, Daten-, System- oder Rechtsrisiken erforderlich ist. Umfang und Dauer der Aussetzung werden auf das erforderliche Maß beschränkt.

7.2 Fristen verlängern sich angemessen bei Streik, Aussperrung, höherer Gewalt, Pandemien, behördlichen Maßnahmen, Ausfällen von Energie-, Telekommunikations- oder Cloud-Infrastrukturen, Cyberangriffen sowie sonstigen Ereignissen, die TELENORMA nicht zu vertreten hat. Die Parteien informieren einander über wesentliche Auswirkungen, soweit dies möglich und zumutbar ist.

7.3 TELENORMA und ein refinanzierender Leasinggeber dürfen ihre Pflichten durch geeignete Dritte erfüllen lassen. TELENORMA bleibt für eigene vertragliche Pflichten verantwortlich.

7.4 Nebenabreden und Vertragsänderungen bedürfen zu Nachweiszwecken mindestens der Textform, soweit nicht eine strengere Form individuell vereinbart oder gesetzlich vorgeschrieben ist. Die elektronische Vereinbarung nach Abschnitt A.0.5 und der dort beschriebene dauerhafte Nachweis genügen dieser Form. Individuelle mündliche Vereinbarungen bleiben gemäß § 305b BGB vorrangig.

7.5 Sollten einzelne Bestimmungen ganz oder teilweise unwirksam oder nicht Vertragsbestandteil geworden sein, bleibt der Vertrag im Übrigen wirksam. An die Stelle der unwirksamen oder nicht einbezogenen Bestimmung treten die gesetzlichen Vorschriften. Eine ergänzende Vertragsauslegung bleibt zulässig.

7.6 Ist der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen, ist Gerichtsstand Stuttgart; TELENORMA darf auch am Sitz des Kunden klagen. Erfüllungsort ist Albstadt. Es gilt deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

7.7 Soweit gesetzlich zulässig, erteilt der Kunde mit Vertragsschluss und Anerkennung dieser Bedingungen seine Zustimmung, dass TELENORMA seinen Namen, sein Unternehmenskennzeichen und sein Logo in sachlicher Form als Referenz in Präsentationen, Angebotsunterlagen, auf Webseiten, in sozialen Medien und in sonstigen Unternehmens- und Vertriebsmedien nutzen darf. Die Zustimmung umfasst keine Offenlegung vertraulicher Vertrags-, Umsatz- oder Projektdaten. Sie kann aus wichtigem Grund mit Wirkung für die Zukunft widerrufen werden; gesetzliche Rechte und zwingende Kennzeichnungspflichten bleiben unberührt.

8. Versicherungen und Entschädigungsleistungen

8.1 Der Kunde versichert von TELENORMA bereitgestellte oder in fremdem Eigentum stehende Hardware auf eigene Kosten angemessen gegen die typischen Elektronik-, Verlust- und Beschädigungsrisiken.

8.2 Ansprüche aus dieser Versicherung tritt der Kunde zur Sicherung der Forderungen aus dem jeweiligen Vertrag an TELENORMA ab. Auf Verlangen zeigt er die Abtretung dem Versicherer an und veranlasst eine übliche Sicherungsbestätigung. Entsprechendes gilt zugunsten eines nachgewiesenen Finanzierungs- oder Leasinggebers.

8.3 Entschädigungsleistungen werden dem Kunden nach Maßgabe der von TELENORMA erbrachten Reparatur-, Ersatz- oder Aufhebungsleistung angerechnet. Verzögert sich die Durchsetzung gegen Versicherer oder Dritte, kann der Kunde die Abtretung der Ansprüche verlangen, soweit die gesicherten Forderungen erfüllt oder Zug um Zug erfüllt werden.

9. Managed Backup

9.1 Managed-Backup-Leistungen werden nur geschuldet, wenn eine entsprechende Vereinbarung besteht. TELENORMA übernimmt dann im vereinbarten Umfang Backup-Kontrolle, Administration der Datenspeicherung, Passwortarchivierung und Kontrolle von Backup-Reports. Ein Managed Backup ersetzt keine gesetzliche Aufbewahrung, Verfahrensdokumentation oder zusätzliche kundenseitige Datensicherung, soweit dies nicht ausdrücklich vereinbart ist.

9.2 TELENORMA sichert und speichert die von der Managed-Backup-Vereinbarung erfassten Daten ab Beginn der Vertragslaufzeit im ausdrücklich vereinbarten Umfang und Sicherungsprofil, sofern die vereinbarten Zahlungen geleistet und die technischen Voraussetzungen erfüllt sind.

9.3 Bei Nichtzahlung darf TELENORMA die Managed-Backup-Leistungen nach Mahnung und Ankündigung aussetzen und nach dreifacher erfolgloser Mahnung den Speicherplatz unter Beachtung gesetzlicher Aufbewahrungs-, Lösch- und Herausgabepflichten anderweitig nutzen.

10. Bonitätsprüfung und Datenschutz

10.1 TELENORMA darf vor und während der Geschäftsbeziehung im gesetzlich zulässigen Umfang Bonitätsauskünfte einholen und bonitätsrelevante Informationen an Auskunfteien, Refinanzierer oder sonstige berechnete Empfänger übermitteln, soweit hierfür eine Rechtsgrundlage besteht. Die datenschutzrechtlichen Informationspflichten bleiben unberührt.

10.2 TELENORMA verarbeitet Vertrags-, Kontakt-, Nutzungs-, Abrechnungs- und Supportdaten nach Maßgabe der Datenschutz-Grundverordnung, des Bundesdatenschutzgesetzes und sonstiger anwendbarer Datenschutzvorschriften. Soweit TELENORMA personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet, schließen die Parteien eine Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 DSGVO.

10.3 Daten dürfen an eingesetzte Dienstleister, verbundene Unternehmen und sonstige Empfänger übermittelt werden, soweit dies zur Vertragsdurchführung, zur Erfüllung gesetzlicher Pflichten oder auf einer sonstigen Rechtsgrundlage erforderlich ist. Vertraulichkeits-, Sicherheits- und Drittlandtransferanforderungen bleiben unberührt.

B. Ergänzende Vertragsbestimmungen – Software as a Service Leistungen (SaaS)

1. Sachlicher Geltungsbereich und Vertragsgegenstand

1.1 Diese Bedingungen gelten für die Nutzung und Betriebsunterstützung von Software, die von TELENORMA hergestellt oder bereitgestellt und als Software-as-a-Service-Dienst über das Internet angeboten wird.

1.2 Gegenstand sind die Überlassung der vereinbarten TELENORMA-Software im beschriebenen Leistungs- und Funktionsumfang zur Nutzung über das Internet sowie die laufende Speicherung der vereinbarten Kundendaten auf Systemen des von TELENORMA eingesetzten Rechenzentrums. Für HANDELSFAKTOR, Module, Schnittstellen, Cloud TSE, kundeneigene Hardware und weitere Produkte gelten ergänzend die jeweiligen besonderen Vereinbarungen und Merkblätter.

1.3 Individuell entwickelte Softwareprogramme sind nur dann Gegenstand der SaaS-Leistung, wenn dies ausdrücklich vereinbart ist. Für ihre Entwicklung gelten ergänzend die AGB für Software-Entwicklung im Kunden-Auftrag.

2. Art und Umfang der Leistungen

2.1 Art und Umfang der Leistungen bestimmen sich nach der individuellen Vereinbarung, dem definierten Leistungsumfang, der Produkt- und Leistungsbeschreibung, der Benutzerdokumentation, diesen Bedingungen sowie allgemein anerkannten technischen Richtlinien und Fachnormen. Der individuell definierte Leistungsumfang gilt als vereinbarte Beschaffenheit.

2.2 Bei Unstimmigkeiten gilt die Rangfolge nach Abschnitt A.0.3. Weitergehende Bedingungen des Kunden finden keine Anwendung, auch wenn TELENORMA ihnen nicht ausdrücklich widerspricht.

3. Nutzungsbedingungen

3.1 TELENORMA räumt dem Kunden für die Vertragsdauer ein nicht ausschließliches, nicht übertragbares und nur mit Zustimmung von TELENORMA unterlizenzierbares Recht ein, die vereinbarte Software und Anwenderdokumentation im vertraglichen Umfang zu nutzen. Übergabepunkt ist der Router-Ausgang des von TELENORMA genutzten Rechenzentrums zum Internet. Der Kunde nutzt die Software ausschließlich vertragsgemäß und gibt sie nicht unbefugt an Dritte weiter. Reverse Engineering, Dekompilierung, Disassemblierung, Vervielfältigung und die Verwendung von Softwareteilen für eine eigenständige Applikation sind untersagt, soweit nicht zwingendes Recht entgegensteht. Soweit für die vertragsgemäße Nutzung vorgesehen, erfolgt der Zugriff über den TELENORMA Secure Browser oder eine andere von TELENORMA freigegebene Zugriffsumgebung.

3.2 Der Kunde bleibt im Verhältnis zu TELENORMA berechtigt an den durch seine Nutzung erfassten, eingebrachten oder erzeugten Kundendaten. Er kann während der Vertragslaufzeit und nach Vertragsende die Herausgabe der nach Vertrag und zwingendem Recht herauszugebenden Daten verlangen. Die Bereitstellung erfolgt elektronisch in einem vereinbarten oder, soweit gesetzlich erforderlich, allgemein gebräuchlichen und maschinenlesbaren Format. Ein Anspruch auf Überlassung der zur Nutzung der Daten geeigneten TELENORMA-Software, interner Systeme, Geschäftsgeheimnisse oder geschützter Technologien besteht nicht. Zwingende Rechte und Pflichten nach der Verordnung (EU) 2023/2854 (Data Act), insbesondere zum Wechsel von Datenverarbeitungsdiensten, bleiben unberührt. Kundenspezifische Migrationsleistungen und die Bereitstellung von Daten werden gesondert vergütet, soweit zwingendes Recht nichts anderes bestimmt.

3.3 Der Kunde ist für Zulässigkeit, Richtigkeit, Vollständigkeit, Qualität und Aktualität der von ihm oder für ihn eingebrachten Daten sowie für die Wahrung der Rechte betroffener Personen verantwortlich, soweit diese Verantwortung nicht nach Gesetz oder ausdrücklicher Vereinbarung TELENORMA obliegt.

3.4 Bei wesentlichen oder wiederholten Zuwiderhandlungen gegen Nutzungsbedingungen darf TELENORMA betroffene Zugänge oder Leistungen nach Hinweis und angemessener Abhilfefrist sperren oder den Vertrag aus wichtigem Grund ganz oder teilweise kündigen. Bei dringenden Sicherheits-, Daten-, Rechts- oder Systemrisiken ist eine sofortige vorläufige Sperrung zulässig. Schadensersatzansprüche bleiben unberührt.

3.5 TELENORMA kann insbesondere bei erheblichem Zahlungsverzug nach Mahnung und angemessener Fristsetzung aus wichtigem Grund kündigen. Zwingende gesetzliche Kündigungsrechte beider Parteien bleiben unberührt.

4. Wartungsbedingungen und Service Level

4.1 TELENORMA darf die Software im Zuge technischen Fortschritts, der Leistungsoptimierung, Sicherheit, Rechtskonformität oder der Änderung von Drittleistungen weiterentwickeln und ändern. Der wesentliche vereinbarte Leistungsumfang bleibt erhalten. Über wesentliche nachteilige Änderungen wird der Kunde rechtzeitig informiert. Entstehen ihm hierdurch wesentliche Nachteile, kann er die betroffene SaaS-Leistung innerhalb von zwei Wochen nach Zugang der Mitteilung zum Änderungstermin außerordentlich kündigen. Für neue Softwareversionen gelten die eingeräumten Nutzungsrechte entsprechend.

4.2 TELENORMA betreibt die Software in einer für den vereinbarten Verwendungszweck geeigneten Umgebung. Hierzu zählen insbesondere Server, Skalierbarkeit, Stromversorgung, Klimatechnik, Firewalling, Schadschutz und Internetanbindung. TELENORMA führt regelmäßige, im Regelfall tägliche Backups der vereinbarten Datenbestände durch. Eine Rücksicherung erfolgt auf ausdrücklichen Wunsch im Rahmen der vereinbarten Leistungen oder gegen gesonderte Vergütung. Backups ersetzen keine gesetzliche Archivierung oder Verfahrensdokumentation.

4.3 Soweit kein abweichendes Service Level vereinbart ist, beträgt die Verfügbarkeit des Netzwerks des Rechenzentrums am Router-Ausgang 99,98 % im Jahresmittel. Die kundenseitige Internetanbindung liegt nicht im Verantwortungsbereich von TELENORMA. Nicht als Ausfallzeiten gelten angekündigte oder notwendige Wartungsfenster sowie Zeiten, die auf höhere Gewalt, Drittanbieter, Angriffe, den Kunden oder sonstige von TELENORMA nicht zu vertretende Ursachen zurückgehen.

4.4 Störungen sind unverzüglich nach Bekanntwerden zu melden. Der Kunde prüft zuvor seinen Verantwortungsbereich. Bei Meldungen innerhalb der vereinbarten Supportzeiten beginnt TELENORMA grundsätzlich innerhalb von zwei Stunden mit der Entstörung; außerhalb der Supportzeiten beginnt die Entstörung am folgenden Werktag, soweit keine andere Serviceklasse gilt. Vom Kunden verursachte Verzögerungen werden nicht auf die Entstörungszeit angerechnet.

5. Gewährleistung

5.1 Es ist nach dem Stand der Technik nicht möglich, Softwarefehler unter allen Anwendungsbedingungen auszuschließen. TELENORMA gewährleistet, dass die vereinbarte Software grundsätzlich im beschriebenen Umfang einsetzbar ist. Die Verjährungsfrist für Mängelansprüche beträgt gegenüber Unternehmern ein Jahr, soweit zwingendes Recht keine längere Frist vorsieht.

5.2 Reproduzierbare Fehler werden innerhalb angemessener Frist unentgeltlich beseitigt, sofern diese sich auf ausdrücklich übernommene SaaS-Pflichten beziehen. TELENORMA kann nach eigener Wahl nachbessern, eine neue Version bereitstellen, Ersatz liefern oder eine gleichwertige Umgelösung anbieten. Der Kunde stellt alle zur Reproduktion und Analyse erforderlichen Informationen und Zugänge bereit.

5.3 Mängelansprüche entfallen, soweit der Fehler auf vertragswidriger Nutzung, nicht freigegebenen Änderungen oder Erweiterungen, ungeeigneter Kundeninfrastruktur, Fremdsystemen oder fehlender Mitwirkung beruht. Dies gilt nicht, wenn der Kunde nachweist, dass kein ursächlicher Zusammenhang besteht.

5.4 Wird ein wesentlicher Fehler trotz angemessener Nachbesserungsmöglichkeit nicht behoben, kann der Kunde die SaaS-Gebühr angemessen mindern. Ergibt die Analyse, dass Bedienungsfehler, unsachgemäße Nutzung, Fremdsysteme oder der Verantwortungsbereich des Kunden ursächlich sind, darf TELENORMA den Aufwand berechnen. Eine Gewähr für individuelle wirtschaftliche Erfolge oder nicht ausdrücklich vereinbarte Anforderungen wird nicht übernommen. Mängelansprüche stehen nur dem unmittelbaren Vertragspartner zu und sind nicht abtretbar, soweit § 354a HGB oder zwingendes Recht nicht entgegensteht.

6. Haftungsbeschränkung

6.1 Für SaaS-Leistungen gelten die Haftungsgrundsätze in Abschnitt A.4.3. Soweit danach eine Haftung besteht und gesetzlich eine summenmäßige Begrenzung zulässig ist, ist die Haftung für Vermögens-, Sach- und Tätigkeitsschäden auf 10.000,00 EUR und für Schäden aus Datenverlust auf 1.000,00 EUR je Schadensfall begrenzt. Haftung wegen Vorsatzes, grober Fahrlässigkeit, Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit, arglistigen Verschweigens, Garantieübernahme, Produkthaftung und sonstiger zwingender Haftung bleibt unberührt.

6.2 Die Haftung für entgangenen Gewinn und mittelbare Schäden ist, soweit gesetzlich zulässig, ausgeschlossen. Für Störungen von Telekommunikationsverbindungen, Leitungswegen des Internets, höhere Gewalt, Drittanbieter, den Kunden oder Endkunden haftet TELENORMA nur, soweit TELENORMA die Ursache zu vertreten hat. TELENORMA haftet nicht für Schäden, die durch die unbefugte Weitergabe von Passwörtern oder Benutzerkennungen durch den Kunden oder dessen Nutzer entstehen.

7. Vergütung

7.1 Für SaaS-Leistungen wird die jeweils vereinbarte monatliche Gebühr berechnet. Die Gebühren werden vierteljährlich im Voraus in Rechnung gestellt, soweit nichts anderes vereinbart ist.

7.2 Die Neufassung Juli 2026 ändert für sich genommen keine vereinbarten Preise. Für unterschiedliche Leistungen dürfen unterschiedliche Preise gelten. Bei einem echten, durch Rangfolge oder Spezialität nicht auflösbaren Widerspruch zwischen Stundensätzen gilt Abschnitt A.5.6.

8. Zahlungsbedingungen

8.1 Bei Überschreiten der Zahlungsfrist dürfen betroffene Leistungen nach Maßgabe von Abschnitt A.7.1 eingeschränkt oder ausgesetzt werden.

8.2 Der Kunde ist zur Aufrechnung nur mit unbestrittenen, entscheidungsreifen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen berechtigt.

9. Vertraulichkeit und Datenschutz

9.1 Die Parteien behandeln nicht offenkundige technische, wirtschaftliche, betriebliche und sonstige vertrauliche Informationen geheim und verwenden sie ausschließlich für Vertragszwecke. Dies gilt nicht für Informationen, die rechtmäßig öffentlich bekannt sind, ohne Pflichtverletzung öffentlich werden, rechtmäßig von Dritten erlangt oder aufgrund Gesetzes, gerichtlicher oder behördlicher Anordnung offengelegt werden müssen.

9.2 Für Supportmaßnahmen darf TELENORMA im erforderlichen Umfang und für die Dauer der Maßnahme auf Daten und Systeme des Kunden oder Endkunden zugreifen, insbesondere per freigegebenem Fernzugriff, Webmeeting oder Datenbankanalyse. Die Parteien beachten dabei die vereinbarten Zugriffs-, Sicherheits- und Datenschutzvorgaben.

9.3 Soweit personenbezogene Daten verarbeitet werden, gelten DSGVO, BDSG, die Datenschutzhinweise von TELENORMA und, bei Auftragsverarbeitung, die gesonderte Vereinbarung nach Art. 28 DSGVO einschließlich der technischen und organisatorischen Maßnahmen.

10. Spezielle Versionen und Erweiterungen (Editions)

10.1 Spezial-, Special- und TN-Editionen sowie gesponserte Module können besondere Funktionen, Vergünstigungen oder Leistungen enthalten. Wird eine Edition oder ein Modul im Administrationssystem ausdrücklich als gesponsert, unentgeltlich oder datenfinanziert gekennzeichnet, bildet die in der zugehörigen Modul- oder Editionsbeschreibung ausgewiesene Bereitstellung und Verwendung der Verkaufsdaten einen verbindlichen Teil der Gegenleistung. Die Beschreibung nennt vor der Freischaltung mindestens Sponsor, Datenfelder, Empfänger, Zwecke, Übermittlungsdauer und die Folgen einer Deaktivierung.

10.2 Mit der aktiven Freischaltung durch einen hierzu berechtigten Administrator oder der vom Kunden veranlassten produktiven Nutzung nach Anzeige der Bedingungen vereinbart der Kunde, dass TELENORMA die ausgewiesenen nicht personenbezogenen oder wirksam anonymisierten Verkaufsdaten erheben, übermitteln und nach Maßgabe der Modul- oder Editionsbeschreibung verwenden darf. Der vertragliche Standardumfang umfasst Verkaufsdatum, Artikelbezeichnung, EAN, verkaufte Menge und Verkaufspreis (VKP). Zusätzliche Datenfelder werden nur nach erneuter transparenter Anzeige und aktiver Bestätigung einbezogen.

10.3 TELENORMA darf die nach Ziffer 10.2 überlassenen Daten für Betrieb und Bereitstellung der Edition oder des Moduls, Produkt- und Sortimentsanalyse, Produktentwicklung und -optimierung, aggregierte Markt- und Vergleichsauswertungen sowie zur Durchführung, Dokumentation und wirtschaftlichen Verwertung des ausgewiesenen Sponsoringmodells verwenden. Soweit vor der Aktivierung ausgewiesen, dürfen TELENORMA Holding AG und der namentlich bezeichnete Sponsor die Daten für diese Zwecke erhalten. Marktbezogene Rohdaten werden nicht an sonstige Dritte weitergegeben; weitergabefähig sind im Übrigen nur Ergebnisse, die wirksam anonymisiert oder so aggregiert sind, dass weder natürliche Personen noch der einzelne Kunde oder Markt mit vertretbaren Mitteln bestimmt werden können. Empfänger werden zur zweckgebundenen Nutzung, Vertraulichkeit und zum Ausschluss unzulässiger Weitergabe verpflichtet.

10.4 Die Nutzungsrechte an bis zur Deaktivierung vertragsgemäß übermittelten und wirksam anonymisierten oder aggregierten Daten, Auswertungen und Arbeitsergebnissen bestehen zeitlich und räumlich unbeschränkt fort. Eine Deaktivierung beendet die künftige Datenerhebung nach technisch erforderlicher Auslaufzeit. Unterbindet der Kunde die vereinbarte Datenbereitstellung, darf TELENORMA nach Hinweis und angemessener Abhilfefrist die gesponserte Leistung deaktivieren oder ab dem im Aktivierungsdialog ausgewiesenen Zeitpunkt zum dort

ausgewiesenen Standardpreis fortführen. Ein Anspruch auf die unentgeltliche oder vergünstigte Leistung ohne die vereinbarte Datengegenleistung besteht nicht.

10.5 Personenbezogene Daten von Endkunden oder Beschäftigten, Zahlungsverkehrsdaten und sonstige personenbeziehbare Einzelangaben sind nicht Teil der Datengegenleistung, sofern hierfür nicht gesondert eine tragfähige Rechtsgrundlage und eine transparente Vereinbarung bestehen. Als anonymisiert gelten Daten nur, wenn eine natürliche Person auch unter Berücksichtigung aller nach allgemeinem Ermessen wahrscheinlichen Mittel nicht identifiziert oder ausgesondert werden kann. Soweit die Verordnung (EU) 2023/2854 anwendbar ist, erfolgt die Datennutzung ausschließlich auf Grundlage dieser Vereinbarung und darf die Marktposition des Kunden nicht in rechtlich unzulässiger Weise beeinträchtigen.

10.6 Im Gegenzug werden die im Aktivierungsdialog bezeichneten speziellen Auswertungen, Applikationen, Funktionen und Updates während der vereinbarten Nutzung unentgeltlich oder vergünstigt bereitgestellt. Die Berechnung der HANDELSFAKTOR-Basislizenz, nicht einbezogener Grund- und Zusatzmodule, Drittleistungen und Serviceleistungen bleibt unberührt. Die Einzelheiten richten sich ergänzend nach der Nutzungsvereinbarung HANDELSFAKTOR Fiscal, Ziffern 8.1 bis 8.9.

11. KI-Funktionen

11.1 Soweit SaaS-Leistungen KI-Systeme oder KI-Agenten enthalten, gelten ergänzend die besonderen Bedingungen für KI-Systeme und KI-Agenten. Die Rollen und Pflichten von TELENORMA und Kunde bestimmen sich nach dem konkreten Verwendungszweck und den anwendbaren Vorschriften, insbesondere der Verordnung (EU) 2024/1689 in ihrer jeweils geltenden Fassung.

11.2 Der Kunde verwendet KI-Funktionen nur für den vereinbarten Zweck, stellt erforderliche menschliche Aufsicht sicher und beachtet Transparenz-, Kennzeichnungs-, Informations- und Kompetenzpflichten. TELENORMA darf KI-Funktionen einschränken oder aussetzen, soweit dies zur Einhaltung gesetzlicher Vorgaben oder zur Abwehr erheblicher Sicherheits-, Rechts- oder Systemrisiken erforderlich ist.

12. Schlussbestimmungen

12.1 Erfüllungsort ist Albstadt. Ist der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen, ist Gerichtsstand Stuttgart; TELENORMA darf auch am Sitz des Kunden klagen. Es gilt deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

12.2 Vertragsergänzungen und -änderungen bedürfen zu Nachweiszwecken mindestens der Textform, soweit nicht eine strengere Form individuell vereinbart oder gesetzlich vorgeschrieben ist. Für die elektronische Vereinbarung und den Nachweis gelten ergänzend Abschnitt A.0.5 bis A.0.7. Individuelle Vereinbarungen bleiben vorrangig.

12.3 Sind Bestimmungen ganz oder teilweise unwirksam oder nicht einbezogen, bleibt der Vertrag im Übrigen wirksam. Es gelten die gesetzlichen Vorschriften; ergänzende Vertragsauslegung bleibt zulässig.

12.4 HANDELSFAKTOR ist eine Marke der TELENORMA AG. Für die Verwendung von Name und Logo des Kunden als Referenz gilt Abschnitt A.7.7.